

# **ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS PARA LA COMPETITIVIDAD DE UNA EMPRESA DE DISEÑO Y TEMATIZACIÓN DE ESPACIOS**

**MARTÍNEZ VILLAMARÍN JENNIFER ALEJANDRA**

Administrador de Empresas  
u6700907@unimilitar.edu.co

**Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la  
Calidad**

**DIRECTOR**

**Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájar**  
Gestora Especialización



La U  
**acreditada**  
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
BOGOTÁ D.C  
2018**

# ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS PARA LA COMPETITIVIDAD DE UNA EMPRESA DE DISEÑO Y TEMATIZACIÓN DE ESPACIOS

## STRUCTURING PROCESSES FOR THE COMPETITIVENESS OF A DESIGN AND THEMATICATION COMPANY OF SPACES

MARTÍNEZ VILLAMARÍN JENNIFER ALEJANDRA  
Administrador de Empresas  
Facultad de Ingeniería  
Universidad Militar Nueva Granada  
Bogotá D.C, Colombia  
[u6700907@unimilitar.edu.co](mailto:u6700907@unimilitar.edu.co)

### RESUMEN

Este documento analiza aspectos relevantes en el ámbito de la competitividad y como estos influyen en la organización de los procesos, actividades y estrategias de las organizaciones, teniendo en cuenta la innovación, la productividad y la gestión del conocimiento como factores integrales de la competitividad se definieron y estructuraron los procesos misionales para una empresa de diseño y ambientación temática dedicada al desarrollo de espacios y áreas temáticas para todo tipo de superficies; en la creación de atracciones con estándares de diseño arquitectónico de rocas artificiales, muros de escalar, arboles artificiales, esculturas, entre otros. En este sentido para la definición y estructuración de procesos se utilizaron metodologías de investigación descriptiva y exploratoria en la identificación de factores relacionados con la competitividad y estudio de empresas exitosas en el ámbito mencionado; a través del desarrollo y estructuración de dos procesos misionales en innovación y gestión del conocimiento, todo esto con el fin de cumplir la necesidad identificada y lograr que la estandarización de los procesos aporten al crecimiento y desarrollo sostenible tanto de la empresa como en el sector en el que se desarrolla.

**Palabras clave:** Competitividad, innovación, productividad, gestión del conocimiento, estructuración de procesos y desarrollo sostenible.

### ABSTRACT

This document analyzes relevant aspects in the field of competitiveness and how these influence the organization of processes, activities and strategies of organizations, taking into account innovation, productivity and knowledge management as integral factors of competitiveness were defined and structured the mission processes for a design and thematic environment company dedicated to the development of spaces and thematic areas for all types of

surfaces; in the creation of attractions with architectural design standards of artificial rocks, climbing walls, artificial trees, sculptures among others. In this sense, for the definition and structuring of processes, descriptive and exploratory research methodologies were used in the identification of factors related to competitiveness and the study of successful companies in the mentioned area; through the development and structuring of two mission processes in innovation and knowledge management, all this in order to meet the identified need and ensure that the standardization of processes contribute to the growth and sustainable development of both the company and the sector in the one that develops.

**Keywords:** Competitiveness, innovation, productivity, knowledge management, process structuring and sustainable development.

## INTRODUCCIÓN

La empresa de diseño y tematización de espacios está enfocada en el diseño, planificación, desarrollo de espacios y áreas temáticas para todo tipo de superficies; en la creación de atracciones con estándares de diseño arquitectónico de rocas, muros de escalar, árboles, escultura y un sinnúmero de ideas temáticas para gran diversidad de ambientes.

Esta empresa se encuentra en el sector de la construcción temática, esta se encuentra en innovación constante debido a su razón de ser y a las características del producto ya que el requerimiento de un cliente es muy distinto al de otro.

En la actualidad, el tema de la competitividad se ha vuelto muy importante para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, el contexto en el que se encuentra la empresa de diseño y tematización no es favorable para el cumplimiento de estas exigencias debido a que no cuenta con una estructuración sólida de sus procesos para identificar el core de su negocio y apuntar sus estrategias para el desarrollo eficaz y eficiente de sus planes, metas y proyectos.

El desconocimiento de los procesos ha generado inconformidades en los clientes, retrasándose en los tiempos de entrega, en la estructuración y ejecución de los trabajos, pérdida de los mismos; en la trayectoria de la empresa esta es una situación compleja para el desarrollo competitivo y sostenible.

Con el desarrollo de este trabajo se tiene como objetivo la estructuración de dos procesos misionales en factores de innovación y gestión del conocimiento además de dar los lineamientos para que la empresa realice sus tareas y actividades de una misma manera que solidifique sus planes y estrategias al cumplimiento de los requisitos del entorno. La estructuración de estos procesos aumenta el nivel de competitividad y respuesta ante las exigencias del mercado.

## **1. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **1.1 MATERIALES**

Los materiales empleados en el desarrollo del proyecto fueron: La recolección de información y la verificación de datos, sobre los cuales se pudo evidenciar la estructuración de los procesos y el conocimiento de los planes, programas, metas, proyectos etc. Los cuales llevan a que las organizaciones estipulen la estrategia y enfoquen todos sus esfuerzos al cumplimiento de sus objetivos.

Para el suministro de los materiales se tuvo en cuenta la trayectoria y los proyectos ejecutados por la empresa de diseño y tematización de espacios; en la que se visualizó que la estructuración de los procesos es el eslabón que le hace falta para el cumplimiento de sus objetivos, desarrollo, crecimiento y competitividad en el sector de la construcción, apuntando a la satisfacción permanente del mercado.

A través del análisis de Cementos Tequendama, se constató que el enfoque y conocimiento de la estrategia permitió apuntar sus esfuerzos a ejes de innovación y gestión del conocimiento como variables de competitividad y desarrollo de su fuerza laboral.

### **1.2 MÉTODOS**

El trabajo se desarrolló a través del método de investigación descriptiva la cual estudia y analiza las características que influyen en el crecimiento, desarrollo y competitividad de toda organización, esta metodología da el enfoque para identificar los elementos clave de la competitividad en la empresa, como los lineamientos para la estructuración de los procesos y concentrar esfuerzos en la estrategia de la organización para enfrentar retos en ejes de innovación, productividad y competitividad.

Adicional a esto, se trabajó con el método de investigación exploratoria donde se pudo examinar e identificar variables de un caso específico en la cementera Tequendama donde se resaltó la importancia de la innovación y el desarrollo de la gestión del conocimiento como variables de competitividad y cumplimiento de la estrategia de la empresa, a través de nuevas tecnológicas y uso de herramientas lograron mantener y obtener mejores beneficios económicos, estandarizar y mejorar los procesos para mantener su posición competitiva en el mercado y desarrollar el potencial de su fuerza laboral. [1]

## **2. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

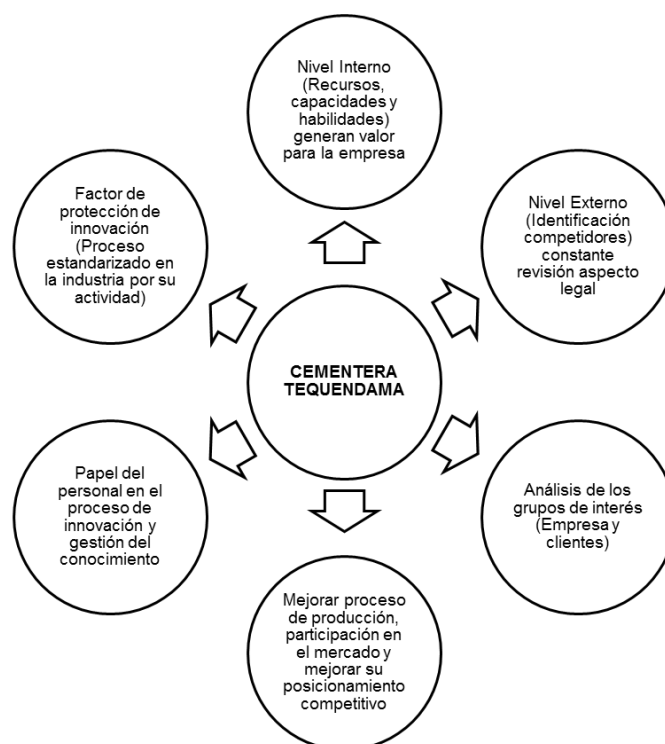
### **2.1 ELEMENTOS CLAVE DE LA COMPETITIVIDAD**

La competitividad es el grado en que la empresa produce bienes o servicios bajo condiciones de libre mercado, enfrentándose a la competencia de mercados nacionales o internacionales, mejorando simultáneamente los ingresos reales de sus empleados y consecuentemente la productividad de sus empresas. [2]

Teniendo en cuenta el caso de estudio de la cementera Tequendama ubicada en sector de la construcción, la cual es líder en el sector de pequeñas empresas, se trabajó desde el enfoque de innovación para mejorar el proceso

de producción, optimizar los recursos, aumentar la calidad, aumentar la oferta y una posible ampliación en el mercado, articulando procesos alternos como el de mercadeo, logística y servicio al cliente todo desde un enfoque de mejora continua para la competitividad de la cementera.

Los resultados demuestran que los principales factores que la empresa tiene en cuenta al desarrollar sus procesos de innovación son el análisis del entorno y los beneficios. Por encima de los otros componentes, como el análisis de afectación y creación de valor para los diferentes grupos de interés (a excepción de los clientes), la protección de la innovación y el rol de los diferentes actores que participan del proceso, que se llevan a cabo de una forma primaria. [1]



**Fig. 1.** Aspectos del proceso de innovación Cementos Tequendama  
**Fuente:** Elaboración propia (información caso de estudio), 2018

En la Fig. 1. Se resaltó los aspectos relevantes en el área de la innovación y gestión del conocimiento en los que se basó la cementera tequendama para mejorar su proceso de producción y aumentar su participación en el mercado con la introducción de un nuevo componente en la producción de su línea potencial como el cemento.

Los elementos identificados en el caso de estudio, dio herramientas para establecer el direccionamiento del trabajo en los aspectos más relevantes de la competitividad como la innovación y gestión del conocimiento que influyen de manera significativa en el desempeño de las actividades y procesos de la empresa de estudio, teniendo en cuenta que por su naturaleza está en constante innovación por el producto y servicio ofrecido, recalcando la

necesidad de un equipo competente para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones.



**Fig. 2.** Factores de Competitividad

**Fuente:** Elaboración propia, 2018

Como se evidencia en la Fig.2. El trabajo para estructurar los procesos misionales de la empresa de diseño y tematización están enmarcados en los componentes ya mencionados para la competitividad de la misma.

El proceso de gestión de la innovación (de proceso y de producto) y gestión del conocimiento (creación, almacenamiento y transferencia, y aplicación y uso del conocimiento) hacen parte de la gestión global de la calidad de cualquier tipo de empresa, con la implementación de estos procesos en la empresa de diseño y tematización se obtendrán mejores resultados y beneficios para todas las partes involucradas.

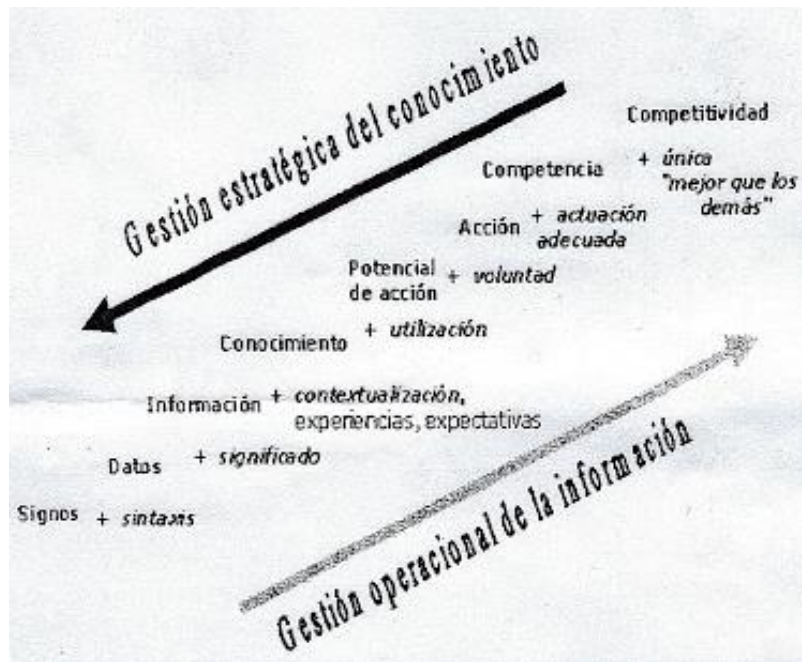
Se puede concluir que la gestión de la calidad, a través de sus prácticas, puede ayudar a las empresas a obtener una mejora continua e influir positivamente sobre un mayor desarrollo de la gestión del conocimiento e innovación. [3]

## **2.2 DEFINICIÓN PROCESOS MISIONALES**

### **2.2.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

La gestión del conocimiento se fundamenta en la capacidad para crear lazos más estrechos con los clientes, la capacidad para analizar informaciones corporativas, la capacidad para crear procesos que habiliten a los trabajadores a acceder y utilizar información para conquistar nuevos mercados y, finalmente, la capacidad para desarrollar y distribuir productos y servicios de forma más rápida y eficiente que los competidores.[4] El éxito de la Gestión del Conocimiento está asociado a que los nuevos conocimientos mejoren las acciones organizativas o creen la base para una nueva acción, de manera que faciliten el rendimiento creativo y dirijan el conjunto de conocimientos de la empresa hacia la generación de ideas nuevas y útiles. [5]

La gestión del conocimiento es un proceso que pretende asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos en la empresa con el propósito de mejorar su capacidad respuesta y mantener la competitividad. [6]



**Fig. 3.** Escala generación del conocimiento

**Fuente:** artículo gestión del conocimiento No. 29, ISSN: 0124-8219 Septiembre de 2006 [2]

En la Fig. 3. se puede evidenciar como interviene el proceso de gestión estratégica y operativo para la generación de información y como a medida del avance de los peldaños se logra el desarrollo, la sostenibilidad y competitividad. De este modo, se explica claramente cómo se debe gestionar la información y el conocimiento, afirmando que esta escala es la base para una empresa inteligente y competitiva. [2]

### 2.2.2 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

La innovación es la capacidad de una empresa para cambiarse a sí misma repetida y rápidamente con el fin de seguir generando valor. No sólo se trata de tener nuevas ideas, sino también de contar con una innovación generalizada y la habilidad de la organización, a todos los niveles, para evolucionar y situarse un paso por delante de la competencia. [7]

Es un factor de las organizaciones gestionar para mantener y acelerar el cambio de los sistemas de la organización, enfocando su estrategia en la operación de la empresa para su crecimiento, desarrollo y sostenibilidad de sus procesos tanto a nivel estratégico como operativo.

Tabla 1. Se observan las tipologías de la innovación, en la que se consideran los aspectos relevantes de cada uno de los tipos, podemos considerar que en la actualidad, el crecimiento económico y el desarrollo organizacional dependen fundamentalmente de la competitividad de las empresas. [8]

**Tabla 1.** Tipologías de Innovación

TIPOS DE INNOVACION	
Por su naturaleza u objeto	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ De producto (bien o servicio)</li><li>➤ De proceso.</li><li>➤ De métodos o técnicas de comercialización (comerciales).</li><li>➤ De métodos o técnicas de gestión.</li><li>➤ Organizativas.</li></ul>
Por su grado de novedad	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Radicales o de ruptura.</li><li>➤ Incrementales.</li><li>➤ Adaptativas.</li></ul>
Por su impacto económico	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Básicas</li><li>➤ De mejora</li></ul>

**Fuente:** la Innovación, un factor clave para la competitividad de las empresas. [8]

Los dos factores clave de la competitividad (Gestión de la innovación y gestión del conocimiento) se relacionan entre si y dan un enfoque proactivo y productivo para la gestión de los procesos de la empresa de tematización, estos se relacionan con el objetivo de que la organización pueda establecer y coordinar sus programas, planes y proyectos de una mejor manera orientado a la eficacia y eficiencia de la misma.

### 2.3 DESCRIPCIÓN PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales se enfocan a la parte de producción y están destinados a llevar a cabo las acciones y tareas para el desarrollo de la estrategia de la empresa, estos son los procesos que tienen contacto directo con el cliente y es desde donde se percibe la calidad y el valor de la misma, por esta razón es importante para la empresa alinear los procesos y recursos para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, metas, planes y proyectos. [9]

En la empresa de diseño y tematización de espacios se aplicaron dos procesos misionales con enfoque competitivo en aras del desarrollo de todo su potencial tanto interno (Desarrollo de procesos, innovación, desarrollo de personal y gestión de conocimiento del mismo), como externo (Proveedores, clientes y otras partes interesadas) con el fin de ser sostenible a lo largo del tiempo e innovar constantemente para la satisfacción de los requisitos del mercado.

- **Gestión de la Innovación:** En este proceso se tuvo en cuenta la naturaleza de la empresa, en este sentido se estructuró en el área del proceso de producción, por ser una idea muy poco manejada en Colombia, es pilar importante en la cadena de producción y el desarrollo de la competitividad.

La innovación de proceso supone la introducción de nuevos procesos de producción o la modificación de los ya existentes, y su objetivo principal es la reducción de costos [10] de allí depende el éxito creciente y sostenido de la



empresa en la capacidad para identificar, aprovechar adecuada y eficientemente las oportunidades del entorno [11] por esta razón se hace énfasis en el factor de innovación.

La gran clave para afrontar con éxito estos tiempos reside en recalcar la innovación de las empresas, entendiendo por innovación la capacidad para transformar los procesos empresariales y crear organizaciones más competitivas, ágiles y eficaces. [12]

- **Gestión del Conocimiento:** Este proceso se enfocó al desarrollo de las competencias del personal y a su continuo aprendizaje dentro de la empresa, este factor es importante en la determinación y generación de ideas creativas y motivación de todo el equipo de trabajo direccionado al mejoramiento continuo y la innovación constante.

El aprendizaje organizacional es el resultado de un proceso continuo de creación de valores e intangibles. Las cuales se desarrollan mediante un uso adecuado de las habilidades del personal; la creación de un ambiente competitivo, que incentive a las personas a que aprendan y mejoren cada vez más; la generación de un ambiente favorable permite la sinergia y la transferencia de información entre todos los miembros de la organización dando paso a la solución de los problemas de la organización de una manera eficaz y eficiente. [13]

## **2.4. ESTRUCTURACIÓN PROCESOS MISIONALES**

En la norma ISO 9001: 2015 se estipula que toda organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos y sus interrelaciones. [14]

En la empresa de diseño y tematización de espacios se tomó en cuenta el enfoque de gestión por procesos para definir, describir y posteriormente estructurar los procesos misionales en ejes de la productividad como factor de innovación y el desarrollo del personal a través de la gestión del conocimiento.

Es necesario definir la gestión de procesos como una visión holística que involucra a la empresa y su contexto real, percibiéndola como un sistema de procesos interrelacionados orientados a incrementar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia de la cadena de valor con miras a la competitividad global de la empresa. [15]

Desde el enfoque por procesos, se define como conjunto de operaciones, recursos y controles interrelacionados que transforman entradas en salidas con el objetivo de mejorar e incrementar la productividad de los procesos, la satisfacción de los requisitos de los clientes y así mantener o aumentar su nivel de competitividad.

Partiendo de lo anterior, se debe hacer hincapié que las empresas que implementan el enfoque por procesos son más competitivas, aumentan su cadena de valor, potencializan el desarrollo de sus productos y el desarrollo de su fuerza laboral.

## 2.4.1 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

En el eje de producción se integró procesos y actividades relacionados con el área en desarrollo con el propósito de aumentar en la cadena de valor la productividad y competitividad, abarcando desde la recepción de los requisitos del cliente hasta el aseguramiento de la mejora de cada uno de los procesos.

EMPRESA DE DISEÑO Y TEMATIZACIÓN DE ESPACIOS				Fecha de Elaboración	15/10/2018
				Versión	1
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN				Página 1 de 1	
Proceso	Gestión de la Innovación				
Responsable	Área Administrativa - Gerencia General - Área de Producción - Personal				
Objetivo	Estandarizar las actividades de la cadena de los procesos involucrados en la producción en aras del cumplimiento de los requisitos del cliente y la satisfacción del mismo.				
Proveedor	Entrada	Proceso	Responsable	Salidas	Cliente
Cliente	Especificación de la necesidad, características del trabajo o requerimientos del producto.	Desarrollo cotización con los requerimientos del cliente.	Área Administrativa	Cotización con las especificaciones del cliente.	Gerencia General
Gerencia General	Cotización.	Revisión y aprobación de la cotización	Gerencia General	Cotización aprobada	Área administrativa
	Diseño desarrollo del proyecto.	Maqueta del proyecto		Entrega maqueta del proyecto.	
Área Administrativa	Cotización aprobada	Coordinar una reunión con el cliente para entrega de la cotización y muestra de la maqueta.	Área administrativa	Entrega de cotización y Brouchure de proyectos desarrollados.	Cliente
	Maqueta del proyecto			Muestra Maqueta.	
Cliente	Aprobación de la cotización	Elaboración de contrato	Área Administrativa	Contrato	Gerencia General Cliente
Gerencia General Cliente	contrato	Revisión y firma del contrato por las partes involucradas.	Gerencia General	Contrato firmado	Área administrativa
Área Administrativa	Contrato firmado	Programación de tiempos en el desarrollo del trabajo, mano de obra y materiales a utilizar.	Área administrativa	Programación general del proyecto	Gerencia General Área administrativa
Área Administrativa	Cotización de materiales	Recepción y revisión de materiales e Ingreso a Inventario	Área administrativa	Orden de pedido	Área de Producción
	Selección de cotización				
	Compra de materiales				
Área de Producción	Entrega de programación y maqueta para el desarrollo del trabajo.	Orden de Producción	Área de Producción	Instructivo de trabajo	Área administrativa Personal
	Plan de trabajo				
Área de Producción	Ingreso materiales	Alistamiento de materiales, maquinaria, equipos y herramientas de trabajo.	Área de Producción	Desarrollo inicial del proyecto en el taller.	Personal
Área administrativa	Finalización desarrollo inicial en el taller.	Coordinar reunión con el cliente para definir parámetros de ejecución en el lugar de instalación	Área Administrativa	Parámetros para la ejecución del proyecto en el lugar de instalación	Permiso de ingreso y parámetros para la ejecución del proyecto
				Documentos del personal y planillas de Seguridad Social.	
Personal	Parámetros para la ejecución del proyecto en el lugar de instalación	Ingreso avance del producto en proceso desarrollado en el taller	Área de Producción	Inicio de labores en el lugar de instalación. (Acabados)	Área administrativa
Área Administrativa	Seguimiento y control del avance del proyecto en el lugar de instalación	Revisiones periódicas en el lugar de instalación	Área Administrativa	Informe del avance del proyecto	Gerencia General Cliente
Gerencia General	Informe del avance del proyecto	Avance de acuerdo a las etapas programadas	Gerencia General Área Administrativa	Producto terminado	Cliente
	Revisión programación de las etapas de ejecución	Finalización de proyecto		Acta de entrega del proyecto a satisfacción	
Mejoramiento Continuo	Seguimiento y evaluación de desempeño del proyecto entregado.	Evaluación proveedores	Área administrativa	Retroalimentación	Todos los procesos ejecutados por las áreas de la empresa.
		Competencias personal			
		Evaluación producto terminado			
		Seguimiento satisfacción del cliente			

**Fig. 4.** Estructuración del proceso gestión de la innovación  
**Fuente:** Elaboración propia, 2018

En la Fig. 4. Se evidencia la estructuración del proceso en el área de producción enfocado en innovación para la empresa de tematización y diseño de espacios; como una herramienta para solidificar y puntualizar sus procesos alrededor de las actividades y tareas mencionadas, todo esto con el fin de aplicar la gestión por procesos eslabón clave para la competitividad de la empresa y del sector en el que se desarrolla.

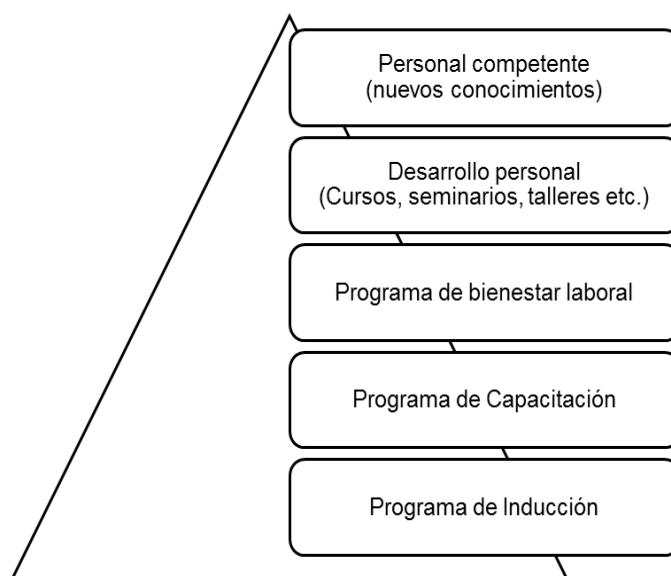
#### 2.4.2 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

En el desarrollo del personal se integró procesos y actividades relacionadas con el área de recursos humanos encargada de mantener, desarrollar y potencializar los conocimientos, habilidades y aptitudes de su fuerza laboral, en este aspecto es importante hacer énfasis en que las empresas deberían trabajar constantemente en el potencial de su personal siendo la razón de ser de la misma y el factor más importante para ser altamente competitiva.

El conocimiento se ha considerado la fuente productiva más importante en el desarrollo económico, y juega un papel decisivo en la creación de eficiencia y prosperidad de las empresas. [16]

El capital humano marca una ventaja competitiva de primer orden. Las empresas que invierten sosteniblemente en capital humano tienden a obtener una mayor rentabilidad y capacidad de adaptación. Con una adecuada gestión del conocimiento el capital humano se convertirá en activos para las organizaciones. [16]

En la Fig. 5. Se establece los aspectos que se tomaron en cuenta para la estructuración del proceso en la gestión del conocimiento para el desarrollo y potencialización de competencias laborales para la mejora continua y la satisfacción de los requisitos del entorno.



**Fig. 5.** Aspectos estructuración de proceso gestión del conocimiento.

**Fuente:** Elaboración propia, 2018

EMPRESA DE DISEÑO Y TEMATIZACIÓN DE ESPACIOS			Fecha de Elaboración		15/10/2018
			Versión	1	
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			Página 1 de 1		
Proceso	Gestión del Conocimiento				
Responsable	Área de recursos humanos				
Objetivo	Estandarizar las actividades del proceso de gestión humana para el desarrollo y potencialización de competencias laborales que contribuyan a la mejora continua y a la satisfacción de los requisitos del entorno.				
Proveedor	Entrada	Proceso	Responsable	Salidas	Cliente
Personal	Requerimientos Personal	Selección	Área de recursos humanos	Contrato	Personal Contratado
	Hojas de Vida	Pruebas de personal			
Área de recursos humanos	Requerimientos inducción relacionados al cargo	Listas de temas de inducción	Área de recursos humanos	Programa de Inducción	Todos los procesos
	Requerimientos inducción proceso de innovación (Desarrollo temático) razón de ser de la empresa.			Gestión y programación de recursos.	Área financiera
Área de recursos humanos	Desempeño de los procesos y la conformidad del producto en cada paso de producción	Planear capacitaciones para la mejora de competencias del personal relacionadas a la actividad desempeñada.	Área de recursos humanos	Plan de capacitaciones	Todos los procesos
				Gestión y programación de recursos.	Área financiera
Área de recursos humanos	Identificar factores que afectan el bienestar laboral.	Planear y programar actividades para el desarrollo y bienestar laboral. (Clima, cultura etc.)	Área de recursos humanos	Programa de bienestar laboral	Todos los procesos
				Gestión y programación de recursos.	Área financiera
Área de recursos humanos	Identificar factores de riesgos que afecten la salud y la integridad del personal.	Definir programa de seguridad y salud en el trabajo	Área de recursos humanos	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos
		Establecer la matriz de riesgo por cargo			
Área de recursos humanos	Programa de inducción , de capacitación (competencias) y de bienestar laboral (actividades de recreación)	Ejecutar las actividades descritas en cada uno de los programas.	Área de recursos humanos	Fortalecimiento de competencias, habilidades, destrezas y actitudes del personal.	Todos los procesos
Área de recursos humanos	Ejecutar programa de seguridad y salud en el trabajo	Socialización de los riesgos asociados a la actividad desempeñada.	Área de recursos humanos	Matriz de riesgos socializada	Todos los procesos
Área de recursos humanos	Evaluación de los procesos y actividades relacionados al desempeño propio del cargo	Programa de Inducción	Área de recursos humanos	Planes de acción, evaluación desempeño personal, revisión y seguimiento matriz de riesgo	Todos los procesos
		Programa de Capacitación			
		Programa bienestar laboral			
		Programa de seguridad y salud en el trabajo			
Área de recursos humanos	Planes de acción y evaluación de desempeño	Pruebas de desempeño por persona	Área de recursos humanos	Informe resultados obtenidos y compromisos de mejora.	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultados de desempeño	Cursos, Seminarios para el fortalecimiento y desarrollo de nuevos conocimientos.	Área de recursos humanos	Nuevos conocimientos	Todos los procesos
				Uso de herramientas	
				Certificado	
Área de recursos humanos	Personal competente (nuevos conocimientos)	Reunión donde se comparta lo aprendido a los compañeros de trabajo	Área de recursos humanos	Aprendizaje continuo del personal.	Todos los procesos
Mejoramiento continuo	Desviaciones en la definición y desarrollo de los programas.	Formular acciones correctivas de desviaciones.	Área de recursos humanos	Planes de mejoramiento	Todos los procesos

**Fig. 6.** Estructuración del proceso gestión del conocimiento.

**Fuente:** Elaboración propia, 2018

En la Fig.6. Se encuentra la caracterización de las actividades y procesos que intervienen en el desarrollo de la gestión del conocimiento en la empresa de diseño y tematización de espacios, enfocada al desarrollo de programas y planes para potencializar las competencias del personal y velar continuamente porque se mantengan y se promuevan nuevas formas de conocimiento que beneficien el desarrollo a nivel personal como a nivel profesional que contribuyan a la competitividad global de la empresa.

### **3. CONCLUSIONES**

La estructuración de procesos es una de las herramientas con la que cualquier organización puede implementar y mejorar sus sistemas de gestión para alcanzar la competitividad e integrar factores internos y externos que aporten a su desarrollo.

A lo largo del desarrollo de la investigación se trabajó en la identificación, la definición y estructuración de procesos, colocando en evidencia que estos, bien establecidos y gestionados generan diferenciación y aportan valor a la estructura organizacional, además de múltiples beneficios que se ven representados en ahorro de recursos, delimitación de funciones, comunicación clara, generación de conocimiento, innovación de producto, entre otros. Todo lo anterior en miras del mejoramiento continuo y la competitividad de la empresa de diseño y tematización.

Con la estructuración de los procesos misionales la empresa de diseño conoció las actividades y tareas que aportan y generan valor en el desarrollo de las prácticas empresariales y en la satisfacción del cliente, además de los lineamientos y pautas a seguir en cada uno de los procesos identificados en el eje de innovación y gestión del conocimiento, adicional permitió identificar las actividades y áreas que intervienen en el desarrollo de los procesos y las responsabilidades a medida que avanza el proceso.

La interiorización de la estructura aporta al nivel estratégico como operativo enfocando los planes, programas y el desarrollo de proyectos a la mejora continua, competitividad global y el fortalecimiento de cada uno de los factores que intervienen en el proceso.

Finalmente, el artículo abarco la gestión de procesos en una empresa de diseño y tematización para el desarrollo integral de la misma, se integró factores de la competitividad para la identificación, definición, descripción y estructuración de los mismos en la que se reflejó la importancia del proceso de producción como idea innovadora, la identificación y priorización de las características del proceso que conllevan a la mejora continua y el proceso de gestión del conocimiento alrededor del fortalecimiento y desarrollo de conocimiento que generen crecimiento y bienestar en el personal que labora en la empresa como a nivel organizacional y se vean reflejados en la satisfacción de los requisitos del entorno.

### **REFERENCIAS**

- [1] M. A. Z. Jennifer Paola Peña Romero, «Innovación en el sector cementero de Colombia: estudio de caso Cementos Tequendama,» *Estudios Gerenciales*, p. 12, 2015.
- [2] P. A. L. L. C. R. M. Alejandra María Cabrera Martínez, «La competitividad empresarial: un marco conceptual para estudio,» Universidad Central, Bogotá, 2011.

- [3] M. A. G. C. Dalsy Yolima Farfán buitrago, «La gestión del conocimiento,» Universidad del Rosario, Bogotá, 2006.
- [4] N. L. J. E. A. Andrea Echeverri, «Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional,» *Información tecnológica*, vol. 29, nº 1, p. 13, 2018.
- [5] J. C. A. Prado, «Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo\*,» *Pensamiento y gestión*, nº 35, p. 40, 2013.
- [6] J. G. C. P. L. G. Luis Mathison, «Innovación: factor clave para lograr ventajas,» *Revista Negotium*, nº 7, p. 19, 2007.
- [7] P. F. S. J. C. B. W. Jimmy Schwabe Neveu, «Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. Propuesta basada en un enfoque de procesos,» *Dyna*, vol. 89, nº 199, p. 9, 2016.
- [8] A. Moraleda, «La innovación, clave para la competitividad,» *Universia Business Review*, p. 9, 2004.
- [9] J. A. P. Cadavid, «Gestión del conocimiento y políticas de innovación,» *La propiedad inmaterial*, nº 22, p. 14, 2016.
- [10] L. X. G. Gelvez, «La innovación como estrategia de competitividad empresarial,» Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, 2016.
- [11] D. G. P. d. L. Edgar Julián Gálvez Albarracín, «Impacto de la innovación sobre el rendimiento de la mipyme: un estudio empírico en Colombia,» *Estudios Gerenciales*, vol. 28, nº 122, p. 18, 2012.
- [12] Confederación empresarial de madrid -CEOE, La innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas, España: CEIM.
- [13] G. P. D. M. R. C. Magda León Santos, «Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento,» Universidad de la Habana, Cuba, 2006.
- [14] M. G. Fernández, «Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de caso,» *Innovar Journal*, vol. 26, nº 61, p. 21, 2016.
- [15] Organización internacional de normalización, Iso 9001, Bogotá: Icontec, 2015.
- [16] J. d. I. B. Castro, «Importancia de la adecuada estructuración de los procesos en la implementación de un sistema de gestión de calidad SGC,» Universidad Sanbuenaventura , Cartagena, 2014.